

Datenschutzerklärung „Contact Center“

Wenn Sie bereits Kunde unserer Bank sind, dient das vorliegende Informationsschreiben als Ergänzung zur Datenschutzerklärung, die Ihnen bei Unterzeichnung des Vertrags „Kunde-Bank-Beziehung“ unterbreitet wurde; Sie können diese jederzeit im Abschnitt „Privacy“ Ihres Direct Banking oder auf unserer Website <https://www.volksbank.it/de/privacy/datenschutz-kunden> einsehen.



Die Südtiroler Volksbank AG mit Sitz in Bozen, Schlachthofstraße 55, stellt Ihnen als Verantwortlicher der Datenverarbeitung (nachfolgend „**Bank**“), gemäß Verordnung (EU) 2016/679 (nachfolgend „**DSGVO**“ oder „**GDPR**“) und den jeweils geltenden Rechtsvorschriften, einschließlich der nationalen Gesetzgebung zum Schutz personenbezogener Daten („**Datenschutzgesetz**“), einige Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten (nachfolgend „**Daten**“) im Rahmen des Contact Center-Dienstes (nachfolgend „**Service**“) zur Verfügung. Das Contact Center ist der wichtigste Fernkommunikationskanal der Bank, um Kunden und nicht Kunden zu unterstützen.

1. Datenangabe

Bei der Erbringung der Dienstleistung sammelt und verarbeitet die Bank Informationen und Daten des Gesprächspartners und potenziell auch Daten Dritter, die der Gesprächspartner während der Erbringung der Dienstleistung freiwillig zur Verfügung stellt. Die Bereitstellung der Daten zum Zwecke der Dienstleistung (Art. 3, Punkt 1) ist obligatorisch, da sie notwendig und unerlässlich ist, damit die Bank Ihre Anfrage entgegennehmen und nachfolgen, bearbeiten und das Endergebnis aufzeichnen kann. Die Bereitstellung der Daten ist freiwillig, jedoch notwendig, um den Service zu nutzen.

2. Verarbeitung der Daten

Bei der Bereitstellung des Dienstes verarbeitet die Bank folgenden Daten:

- Personen- und Kontaktdaten, darunter z. B. Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Steuernummer, Beruf, Alter, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, Bild (z. B. für Identifikationszwecke zur Verwaltung von Zugangsberechtigungen);
- Finanzdaten, d.h. Informationen über Positionen wo Sie Inhaber, Mitinhaber oder bevollmächtigt sind, sowie über Geschäfte, die Sie getätigt haben oder die noch ausstehen;
- andere Daten, die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich sind. Sollten Sie freiwillig personenbezogene, finanzielle oder andere Daten, die sich auf Dritte beziehen, zur Verfügung stellen, verarbeitet die Bank diese Daten ausschließlich zum Zweck der Bereitstellung des Dienstes.

Der Dienst sieht nicht die Verarbeitung „besonderer“ Daten vor, d. h. Daten, aus denen die Mitgliedschaft in Gewerkschaften oder Informationen über Ihren Gesundheitszustand, Ihre Religion oder Ihre Zugehörigkeit zu einer Sprachgruppe (Art. 9 DSGVO) sowie Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten (Art. 10 DSGVO) abgeleitet werden können.

Wenn diese Daten aufgrund ihrer "besonderen" Natur für die Erbringung der Dienstleistung unerlässlich sind, dürfen sie nur mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung verarbeitet werden und werden von der Bank ausschließlich zum Zweck der Dienstleistung verarbeitet.

3. Zweck und Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Ihre Daten können für die folgenden Zwecke und Rechtsgrundlagen verarbeitet werden.

Ohne Ihre vorherige Zustimmung für **Servicezwecke**, wie z. B.:

1) **die Bereitstellung des Dienstes**, insbesondere um:

- auf Ihre spezifischen Anfragen zur Unterstützung auf digitalen Kanälen zu reagieren, beispielsweise, aber nicht ausschließlich, um die Leistung der App zu optimieren, Ihnen das Herunter- und Hochladen zu ermöglichen, sich zu registrieren oder Ihre Zugangsdaten zu verwalten, die App zu nutzen und zu aktualisieren und um alle damit verbundenen Dienstleistungen in vollem Umfang nutzen zu können;
- Kunden mit einer Geschäftsbeziehung die Möglichkeit zu geben, Vertragsaspekte telefonisch zu ändern und/oder aus der Ferne auszuüben (so genannte „mündliche Aufträge“ oder auch „verbale Aufträge“), die im Vertrag vorgesehen sind wie z. B. die Entsperrung oder Erhöhung von Kartenlimits und die Beantragung von Dispositionsgeschäften;
- Nicht-Kunden Rückmeldungen zu Kontaktanfragen und allgemeine vorvertragliche Informationen über die Produkte und Dienstleistungen der Bank zu geben;
- sich durch direkte Kontaktaufnahme über die Dienstleistungen und Produkte der Bank zu informieren, die denjenigen ähneln, an denen Sie uns Ihr Interesse bekundet haben.

2) **die Erfüllung von rechtlichen Verpflichtungen der Bank**, die sich aus sektoralen, nationalen und europäischen Vorschriften ergeben, wie Gesetze, Verordnungen, Bestimmungen der zuständigen Behörden, die von Zeit zu Zeit auf die bestehende Beziehung anwendbar sind.

3) **die Verfolgung eines rechtmäßigen Interesses der Bank**, insbesondere für:

- die Ausübung der Rechte der Bank vor Gericht und die Verwaltung eventueller Rechtsstreitigkeiten;
- die Verhinderung und/oder Unterdrückung von Betrug und/oder illegalen Aktivitäten;
- statistische Analysen auf aggregierter und anonymer Basis mit dem Ziel, die Dienstleistungen, die technische Unterstützung, die Kundenbetreuung, die Aktivitäten des Contact Centers, sowie die Erfahrungen in der Ausführungsphase der Dienstleistung zu verbessern;
- Aufbau einer abfragbaren Datenbasis zur Identifizierung von ähnlichen Meldungen und der entsprechenden Lösungen und zur Evaluierung von Systemverbesserungen;
- die Zusendung kommerzieller Mitteilungen an die von den Kunden angegebene Adresse, die sich auf ähnliche Dienstleistungen und Produkte der Bank beziehen wie die, die Sie nutzen;
- das Abhören eines Teils der aufgezeichneten Anrufe, um:
 - im Rahmen der internen Verfahren die Leistung des Kundendienstes und die Verwaltung der Benutzeranfragen zu überprüfen, auch zu statistischen Zwecken;
 - die Qualität der erbrachten Dienstleistung weiter zu überprüfen und die Benutzerunterstützung durch Auswertung der Ergebnisse der vorgenannten Qualitätskontrollen zu verbessern.

Nur in Übereinstimmung mit den Einwilligungen, die Sie uns zuvor erteilt haben und die Sie jederzeit direkt in Ihrem Direct Banking oder in Ihrer Referenzfiliale ändern können, für **Marketingzwecke**, insbesondere für:

- die Zusendung von kommerziellen Informationen von Veranstaltungen und den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen der Bank oder von Drittunternehmen durch telefonischen Kontakt, E-Mail, SMS oder Postversand;
- die Zusendung von Einladungen zu Veranstaltungen und Preisausschreiben;
- Erhebung des Zufriedenheitsgrads mit der Qualität der von der Bank erbrachten Dienstleistungen durch Umfragen, Fragebögen, Marktforschung, persönliche oder

telefonische Interviews und gezielte Kampagnen, die direkt von der Bank oder von zu diesem Zweck beauftragten spezialisierten Drittunternehmen durchgeführt werden.

4. Modalitäten der Datenverarbeitung

Alle Mitarbeiter des Contact Centers arbeiten in Italien und sind Angestellte der Bank.

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt auf elektronischem Wege durch die Vorgänge der Erhebung, Erfassung, Aktualisierung, Organisation, Speicherung, Abfrage, Verarbeitung, Änderung, Auswahl, Extraktion, Vergleich, Verwendung, Verknüpfung, Löschung und Vernichtung der Daten.

Die Bank verarbeitet Ihre Daten in Anwendungen Dritter:

- zur Erfassung von Berichten, Supportanfragen, Kontakt- und Finanzinformationen über die vom Antragsteller gewählten Kanäle, d. h. per Telefonanruf (mit der entsprechenden Aufzeichnung des Gesprächs) oder per E-Mail (mit der entsprechenden Aufzeichnung der E-Mail);
- zur Eintragung der geleisteten Hilfestellung von der Benachrichtigung bis zur Lösung des Problems durch den Mitarbeiter in eine spezielle "Ticketing"-Anwendung.

Alle Telefongespräche werden aufgezeichnet und der Gesprächspartner erhält klare Informationen.

Die im "Ticketing"-System erfassten und gespeicherten Daten, bzw. die Rückverfolgung der geleisteten Unterstützung, können ausschließlich für interne Zwecke der automatischen elektronischen Verarbeitung unterzogen werden, auch durch künstliche Intelligenz.

Ihre Daten werden nur in Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums verarbeitet und aufbewahrt oder in Ländern, die die Einhaltung und die Angemessenheit der DSGVO gewährleisten.

5. Zugriff auf die Daten

Im Rahmen der Dienstleistung und zu den in Artikel 3 genannten Zwecken können folgende Profile Zugang zu Ihren Daten haben:

- Angestellte und/oder Mitarbeiter der Bank in ihrer Eigenschaft als Personen, die befugt sind, Ihre Daten unter der direkten Autorität der Bank zu verarbeiten;
- befugte Unternehmen oder Tochtergesellschaften sowie Drittunternehmen oder anderen Einrichtungen, die im Auftrag der Bank Outsourcing-Aktivitäten durchführen, die alle als externe Datenverarbeiter benannt sind und die beispielsweise das Tool für die telefonische Registrierung und die Anwendung "Ticketing" (System zur Verfolgung der angeforderten und geleisteten Hilfestellung) bereitstellen.

Der Zugang (z. B. "Abhören und Analyse") zu den Telefonaufzeichnungen wird kontrolliert und nur einer begrenzten Anzahl von autorisierten Personen mit Authentifizierungsnachweisen gestattet.

Der Zugang (z. B. "Abfrage und Analyse") zu einzelnen "Tickets" wird kontrolliert und einer begrenzten Anzahl von autorisierten Personen mittels gezielter Sicherheitsprofile gestattet.

6. Datenübermittlung

Ihre Daten können auch ohne Ihre Zustimmung an Kontrollorgane, Strafverfolgungs- oder Justizbehörde, Ministerialorgane und zuständige Behörden weitergegeben werden, und zwar auf deren ausdrücklichen Wunsch oder aufgrund von Gesetzen. Die Kontrollorgane können als unabhängige Datenverantwortliche für institutionelle Zwecke und/oder aufgrund von Gesetzen im Rahmen von Untersuchungen und Kontrollen Ihre Daten verarbeiten.

Mit Ihrer Zustimmung können auch Drittunternehmen, als unabhängige Datenverantwortliche, für folgende Zwecke auf Ihre Daten zugreifen:

- für Umfragen über die Qualität der von der Bank angebotenen Dienstleistungen, zur Messung der Kundenzufriedenheit, einschließlich der potenziellen Kunden und um Analysen für künftigen Präferenzen durchzuführen;
- für Marktforschung, Werbe- und Marketingaktivitäten sowie den Verkauf von Bankdienstleistungen und -produkten im Auftrag der Bank oder in deren eigenem Namen.



7. Datenübertragung

Ihre Daten können auch in Länder außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt werden, aber nur wenn diese von der Europäischen Kommission als Länder mit einem angemessenen Schutzniveau anerkannt sind, oder wenn ein ähnliches Datenschutzniveau vertraglich garantiert wird (z. B. durch Unterzeichnung von Standardvertragsklauseln, die von der Europäischen Kommission vorgesehen sind).



8. Aufbewahrungsdauer der Daten

Wir verarbeiten Ihre Daten bis zur Erfüllung der in Art. 3 genannten Zwecke, oder so lange, wie es zur Verfolgung des Zwecks, für den die Daten zur Verfügung gestellt wurden, erforderlich ist.

Die Daten, die durch die Sprachaufzeichnungen gesammelt wurden, werden je nach Art der geleisteten Hilfestellung unterschiedlich lange aufbewahrt:

- aufgenommene Telefongespräche mit der vom Kunden erteilten und vom Contact Center ausgeführten Anweisung, sowie alle erhaltenen Daten vertraglicher Natur, werden 20 Jahre lang aufbewahrt;
- aufgenommene Telefongespräche zu kommerziellen oder Informationszwecken werden 20 Jahre lang aufbewahrt;
- Daten, die für öffentliche Chatgespräche (ohne Identifizierung des Gesprächspartners) verwendet wurden, werden 1 Monat lang aufbewahrt;
- Daten, die für private Chatgespräche (mit Identifizierung des Gesprächspartners) verwendet wurden, werden 1 Monat lang aufbewahrt;
- Tickets, bzw. die Rückverfolgung eines Kontakts und/oder die geleistete Unterstützung, werden 2 Jahre lang aufbewahrt.

Nach diesem Zeitraum werden die erhaltenen Daten gelöscht oder anonymisiert es sei denn, es liegen folgende Fälle vor: gesetzliche Bestimmungen, Unterbrechung der Verjährung, eigene oder fremde Verteidigungszwecke.

9. Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter (DPO)



Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist die Südtiroler Volksbank AG mit Sitz in Bozen (BZ), Schlachthofstraße 55, Steuernummer und MwSt.-Nr.: 00129730214

- Tel. 0471 996111
- E-mail: segreteria@pec.volksbank.it



Verantwortlicher für die Beziehungen zur italienischen Datenschutzbehörde und für die Kundenbeziehungen in Bezug auf die Ausübung der Rechte der betroffenen Person ist:

- der Datenschutzbeauftragte - Data Protection Officer (DPO) - der Südtiroler Volksbank AG erreichbar in den Büros der Bank in der Schlachthofstraße 55, 39100 Bozen und auf folgendem Weg
 - E-Mail: dpo@volksbank.it

Die Informationen, die wir Ihnen zuvor zur Verfügung gestellt haben und die weiterhin auf der öffentlichen Website der Bank unter der Rubrik Datenschutz (<https://www.volksbank.it/de/privacy>) abrufbar sind, behalten ihre Gültigkeit, insbesondere im Hinblick auf die Ausübung der Rechte der betroffenen Person, die gemäß den gesetzlichen Bestimmungen durchgeführt werden (<https://www.volksbank.it/de/privacy/ausuebung-der-rechte-der-betroffenen-person>).

Bozen, den 27. Mai 2024